



WARSZTAT Z PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA dla pracowników kawiarni

Ilość dni warsztatowych: 1

Łączna ilość godzin szkoleniowych: 6

Cel warsztatu :

Wypracowanie praktycznych i sprawdzonych sposobów na organizację pracy, wpływających zarówno na efektywność pracowników jak i zadowolenie Gościa oraz usprawnienie obsługi.

Rozwój umiejętności wpływających na podniesienie wśród pracowników satysfakcji z pracy, rozwój kluczowych umiejętności sprawnej obsługi kelnerskiej i sprzedażowej, które prowadzą do efektywnego realizowania zaplanowanych celów.

Korzyści dla uczestników :

Po zakończonym warsztacie szkoleniowym uczestnicy powinni umieć zastosować następujące umiejętności:

- umiejętnie przestrzega procedur przy sprawnej organizacji pracy w kawiarni
- zna wybrane metody oraz narzędzia podnoszące efektywność pracy
- ma podzielność uwagi
- potrafi współpracować z przełożonym oraz ze współpracownikami, dla zapewnienia profesjonalnej i rzetelnej obsługi Gościa
- zna techniki obsługi dostosowane do oczekiwań Klienta
- potrafi przyjąć i rozwiązać reklamacji

I DZIEŃ WARSZTATU - SZKOLIMY JAKOŚĆ OBSŁUGI

1. Pierwsza wizyta Klienta w kawiarni – na co zwrócić uwagę?
2. Jak cię widzą - tak...ci płacą. Jak kreować dobre, pierwsze wrażenie?
3. Budowanie automotywacji i zaangażowania w pracy kelnera.
4. Gra zespołowa SEEDS - Projektowanie Doświadczeń Klienta

(Gra pomaga zrozumieć, jakie oczekiwania ma Klient, jest także inspiracją, gdyż pokazuje przykłady działań innych firm, które mogą być zastosowane u nas.)

PODSUMOWANIE 1 DNIA WARSZTATU,

ROZWIANIE WĄTPLIWOŚCI, ODPOWIEDŹ NA EWENTUALNE PYTANIA.

II DZIEŃ WARSZTATU – SZKOLIMY UMIEJĘTNOŚCI SPRZEDAŻOWE

1. Jak proponować ofertę w oparciu o to, że różni Goście mają różne oczekiwania?
2. Zachowanie Klienta kontra zachowanie sprzedawcy/kelnera
3. Proaktywność w kontakcie z Klientem.

Jak zamiast sprzedawcą zostać doradcą ? (marketing relacyjny w sprzedaży)

Spraw, aby Klienci stali się AMBASADORAMI marki WEDEL.

4. Reklamacje. Nikt nie lubi - a wszystkim się zdarzają.

Reklamacja jako sposób na pozyskanie lojalnych Klientów.

PODSUMOWANIE 2 DNIA WARSZTATU.

